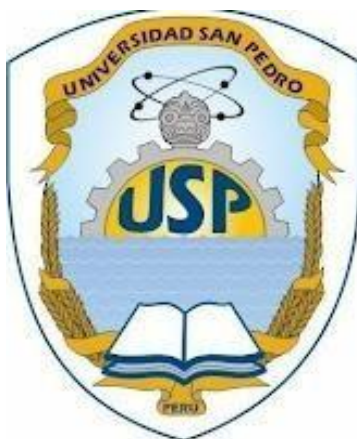


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



La implementación del área logística y la gestión empresarial de la Clínica

Santa Rosa, Sullana

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autora:

Sandoval Palacios, Geraldine Paoly

Asesor:

Luján Torres, Jorge Augusto

Sullana – Perú

2016

1. PALABRAS CLAVE:

Tema	La implementación de una área logística y la gestión empresarial
Especialidad	Administración

Línea de investigación:

5. Ciencias Sociales

5.2. Economía y Negocios

Economía

Logística.

KEYWORDS

Theme	Implementing a logistics area and business management
Specialty	Administration

INVESTIGATION LINE

5. Social Sciences

5.2. Economy and business

Econom

Logistic

2. TÍTULO

La implementación de un área logística y la
gestión empresarial de la clínica Santa Rosa.

Sullana - 2015

3. RESUMEN

El presente estudio de investigación está relacionado a conocer cómo la implementación de una área de Logística, influye en la Gestión Empresarial de la Clínica Santa Rosa, Sullana - 2015

Para el presente trabajo de investigación, se utilizará la metodología de investigación de tipo no experimental, de diseño descriptivo, correlacional, estudiándose las variables tal y conforme se dan en un determinado momento y tiempo, sin ser manipuladas

Según el problema planteado, se ha considerado que la implementación de un área de logística, influye en la gestión empresarial de la Clínica Santa Rosa de Sullana, como Hipótesis de trabajo; considerándose como objetivo general el de analizar y determinar si dicha implementación influye en la gestión empresarial de la Clínica en estudio.

Para el procesamiento de la información se trabajó con datos de una muestra muy significativa y representativa de los trabajadores de la Clínica Santa Rosa de Sullana, aplicándose un cuestionario (encuesta), a una población de 13 trabajadores y se aplicó a una muestra significativa y representativa de 11 colaboradores, que permitió obtener información y saber lo planteado. En el procesamiento de datos se utilizó software estadístico SPSS versión 21, lo que permitirá analizar y discutir los resultados ampliamente, para luego obtener las conclusiones del estudio y plantear las debidas recomendaciones.

Como resultado del presente estudio, se concluyó que la CLINICA SANTA ROSA DE SULLANA SAC, necesita implementar un área de Logística que optimice los requerimientos y servicios como empresa de salud en el distrito de Sullana. La justificación de ese estudio también esta centrada en la dinámica cambiante a la que se sujeta la institución.

4. ABSTRACT

This research study is related to know how the implementation of an area of Logistics Management influences the Clinic Santa Rosa, Sullana - 2015

For this research, the research methodology of non-experimental, descriptive, correlational be used, studying variables such as occur in a particular time and time not be manipulated

Depending on the problem, it has been considered that the implementation of a logistics area, influences the business management of the Clinic Santa Rosa de Sullana, as a working hypothesis; considered as general objective to analyze and determine whether the implementation of business management influences Clinic study.

For information processing worked with data from a signified and representative sample of workers of the Clinic Santa Rosa de Sullana, applying a questionnaire (survey), a population of 13 workers and a significant and representative sample was applied 11 employees, which allowed information and know what raised. SPSS statistical software version 21 was used in data processing, which will analyze and discuss the results widely, then draw conclusions from the study and propose appropriate recommendations.

As a result of this study, it was concluded that the clinical SULLANA SANTA ROSA DE SAC, you need to implement a logistics area that optimizes the requirements and services such as healthcare company in the district of Sullana. La justification of this study is also focused on changing dynamics to which the institution is subject.

ÍNDICE

	Pág
PALABRAS CLAVE	I
TÍTULO	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
ÍNDICE GENERAL	V
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	VII
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	
	1
1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA	
1.2. JUSTIFICACIÓN	1
1.3. PROBLEMA	3
1.4. MARCO REFERENCIAL	4
1.4.1. MARCO CONCEPTUAL	4
1.4.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	4
1.5. HIPÓTESIS	4
1.6. OBJETIVOS	21
	23
CAPÍTULO II. MÉTODOLOGÍA	23
2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	24
2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	
2.3. INSTRUMENTOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	
	24
CAPÍTULO III. RESULTADOS	25
	26
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	
	27
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5. CONCLUSIONES	47
6. RECOMENDACIONES	
	55
	55
	58

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	62

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

	Página
Tabla y Figura N° 01.	27 – 28
Los trabajadores encuestados de la clínica Santa Rosa Sullana S.A.C según opinan que les gustaría conocer en forma general sobre los procedimientos logísticos para ejercer un mejor control.	
Tabla y Figura N° 02.	29 – 30
Los trabajadores encuestados de la Clínica Santa Rosa Sullana S.A.C según opinan sobre el sistema adecuado para llevar el control logístico de la Clínica Santa Rosa S.AC.	
Tabla y Figura N° 03.	31 – 32
Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C según opinan sobre la importancia de la información financiera para medir el nivel económico de la empresa.	
Tabla y Figura N° 04.	33 – 34
Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre la información logística - financiera actualizada que le permita tomar decisiones.	
Tabla y Figura N° 05.	35 – 36
Los trabajadores encuestados de la Clínica Santa Rosa Sullana S.A.C opinan sobre qué ganaría la empresa con la implementación de una área logística adecuada	

Tabla y Figura N° 06. 37 – 38

Los trabajadores encuestados de la Clínica Santa Rosa Sullana S.A.C opinan sobre, si alguna vez acudieron a una asesoría logística externa.

Tabla y Figura N° 07. 39 – 40

Los trabajadores encuestados de la Clínica Santa Rosa Sullana S.A.C opinan si conocen la información logística básica que su asistente encargado le debe presentar

Tabla y Figura N° 08. 41 – 42

Los trabajadores encuestados de la Clínica Santa Rosa Sullana S.A.C opinan sobre, si existe una área encargada de la logística actualmente en Clínica Santa Rosa.

Tabla y Figura N° 09. 43 – 44

Los trabajadores encuestados de la Clínica Santa Rosa Sullana S.A.C opinan sobre, si Cuenta la empresa con un modelo logístico adecuado para distribución de materiales.

Tabla y Figura N° 10. 45 - 46

Los trabajadores encuestados de la Clínica Santa Rosa Sullana S.A.C opinan sobre si Considera necesario la creación de una área logística para un fin económico, de control y gestión empresarial.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

I. PLAN DE INVESTIGACIÓN

1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.1. Antecedentes nacionales :

YUIJAN, D. (2014), UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN MARCOS – LIMA, en su tesis titulada “Mejora del área de logística mediante la implementación de lean six sigma en una empresa comercial”, tiene como objetivo general, diseñar un modelo de sistema logístico mejorado mediante la utilización de una herramienta de la calidad para una empresa comercializadora dedicada a la venta de productos de consumo masivo, con el fin de optimizar operaciones, minimizar costos y agilizar entrega de pedidos.

GUTIERREZ, J. & SOTO, J. (2008) – LIMA, en su tesis titulada “Desarrollo e implementación de un modelo de gestión para el área logística de una empresa manufacturera de productos plásticos: **FIDDOPLAST S.A** su objetivo es establecer un sistema adecuado de codificación, cuyo criterio sea único y entendido por todo el personal de la empresa y que facilite el procedimiento general de compras, integrando la logística de manera ordenada.

ULLOA, K. (2009) - LIMA, en su tesis titulada “**TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO**”, tiene como objetivo ayudar a mejorar la gestión de la logística del abastecimiento en los aspectos de evaluación y selección de los insumos; y en el control del desempeño de los proveedores.

1.2. Antecedentes locales:

MARTINEZ, C. y YONG, S. (2012), UNIVERSIDAD DE PIURA – Piura – en su tesis titulada “propuesta e implementación de un sistema de trazabilidad en los procesos logísticos de un operador para mejorar el nivel de servicio en la logística inversa” su el objetivo de mejorar el nivel de servicio en la logística inversa otorgado por la empresa HIGIENC S.A. a sus clientes a través del Operador Logístico, él cual este último será llamado de esta manera durante toda la investigación para fines prácticos y confidencialidad. Adicionalmente se buscará el cumplimiento de la Ley General de Salud N° 26842, la cual garantiza las buenas prácticas de Manufactura, de Laboratorio, de Almacenamiento y de Dispensación con respecto a los productos farmacéuticos/cosméticos, norma indispensable para el buen funcionamiento del almacén de productos.

ALEMÁN, K. (2014), UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO – TRUJILLO, en su tesis titulada “Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora JORDAN S.R.L. de la ciudad de Tumbes” Esta tesis tiene como propósito fundamental ayudar a mejorar la gestión logística en los aspectos de Control y Distribución de materiales en obra y en el proceso de selección de los proveedores de la Empresa Constructora JORDAN SRL.

SAMILLÁN, A. (2006), UNIVERSIDAD DE PIURA – PIURA, en su tesis titulada: “Mejoras en la gestión de compras, inventarios y almacenes de una pequeña empresa” El presente trabajo tiene como objetivo proponer soluciones a los problemas detectados, en base a un análisis previo de la situación actual de esta pequeña empresa. Este trabajo empieza mostrando un marco teórico referente a la gestión de compras, inventarios y almacenes. Luego, se realiza un diagnóstico sobre el estado

de la empresa, en el cual se indica las actividades elementales que desarrollan los operarios para la confección de un producto específico, y el tiempo que les demanda hacer cada una de éstas.

2. JUSTIFICACIÓN

El siguiente trabajo de investigación tiene como objetivo dar a conocer la implementación de un ÁREA DE LOGÍSTICA para una mejor gestión y control en la CLÍNICA SANTA ROSA SULLANA S.A.C.

Todas las funciones administrativas, planificación, organización, dirección y control dependen de un flujo constante de información en cuanto a lo que está pasando en una empresa y más allá de ella, los gerentes sólo pueden vigilar el avance hacia sus metas mediante información exacta y oportuna, de ahí que para lograr los objetivos trazados en sus políticas administrativas es necesario IMPLEMENTAR UN AREA LOGISTICA para emplear el control y los procedimientos.

La investigación se justifica teóricamente, porque un modelo logístico eficiente puede garantizar la optimización de las actividades de distribución de materiales y bienes finales, debido a que existen estrategias que facilitan la ejecución de estas tareas que puede añadir valor a los procesos de la empresa, más aún porque está relacionado con la satisfacción de los clientes.

La Logística de la empresa CLÍNICA SANTA ROSA SULLANA SAC, está a cargo de la asistente contable; el departamento de administración se encarga de recopilar toda la información logística de las distribuciones de material a diario desarrolladas por la empresa, para ser ingresada manualmente en un libro de Excel, lo cual impide tener una buena toma de decisiones frente a las circunstancias que se puedan presentar.

Dada las condiciones que anteceden las organizaciones de manera permanente

éstas deben enmarcar sus actividades administrativas y de gestión para asegurarse de que se están ejecutando los pasos del proceso de control satisfactoriamente, hacia sus metas y que están usando sus recursos de manera eficiente.

Por consiguiente, la creación de una ÁREA LOGISTICA en la CLÍNICA SANTA ROSA SULLANA SAC juega un papel muy importante que refleja el fruto de la toma de decisiones de los administradores, así como un excelente banco de datos para llevar el control del futuro de las empresas. La información es una herramienta de competencia que marca la diferencia a la hora de realizar acciones que impactarán en la salud logística y administrativa de la organización.

3. **PROBLEMA**

¿De qué manera la implementación de un área de Logística, mejoraría la Gestión Empresarial de la Clínica Santa Rosa. Sullana – 2015?

4. **MARCO REFERENCIAL**

4.1. **MARCO CONCEPTUAL**

LA LOGISTICA

VELASCO, J. (2013), LIBRO GESTIÓN DE LA LOGÍSTICA EN LA

EMPRESA: Planificación de la cadena de suministros, en su libro de la logística en la empresa: planificación de la cadena de suministros, define la logística es un área de gran importancia en las actividades organizacionales, debido a ello **Michael Porter** la introdujo como una de los procesos que añade valor al producto o servicio que ofrece una empresa a sus clientes.

«La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de

origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.» Los flujos del producto tienen que ser manejados desde el punto donde se encuentran como materias primas hasta el punto donde finalmente son reciclados.

4.1.2 La logística y la cadena de suministro:

VELASCO, J. (2013), LIBRO GESTIÓN DE LA LOGÍSTICA EN LA EMPRESA: Planificación de la cadena de suministros, La administración de la cadena de suministros (supplychainmanagement, SCM) es un término que ha surgido en los últimos años y que incluso va más allá de la logística integrada. El manejo de la cadena de suministros enfatiza las interacciones que tienen lugar entre las funciones de marketing, logística y producción en una empresa y las interacciones que se llevan a cabo entre empresas independientes legalmente dentro del canal de flujo del producto.

4.1.3 Actividades de la logística:

VELASCO, J. (2013), LIBRO GESTIÓN DE LA LOGÍSTICA EN LA EMPRESA: Planificación de la cadena de suministros, Las actividades que conforman la logística de los negocios (proceso de la cadena de suministros) varían de una empresa a otra, dependiendo de la estructura organizacional de cada una. Las actividades de un sistema típico de logística son: Servicios al cliente, pronóstico de la demanda, comunicaciones de distribución, control de inventarios, manejo de materiales, procesamiento de pedidos, selección de la ubicación de fábricas y almacenamiento (análisis de localización), compras, embalaje, manejo de bienes devueltos, eliminación de desperdicios, tráfico, transporte y almacenamiento.

4.1.3.1 **Actividades clave:**

1. Fijación de los estándares de servicio al cliente:

- a) Determinar los requerimientos del cliente en cuanto a la logística de servicio.
- b) Fijar los niveles de servicio al cliente.
- c) Medir la respuesta del cliente al servicio.

2. Manejo de inventarios:

- a) Gestión de stocks de materias primas y productos acabados.
- b) Estimación de ventas a corto plazo
- c) Número, tamaño y localización de los puntos de almacenamiento

3. Transporte:

- a) Selección del modo y servicio de transporte.
- b) Programación de rutas de los vehículos.
- c) Tratamiento de quejas. Auditorías de tarifas.

3. Flujos de información:

- a) Métodos de transmisión de información de pedidos y su relación con los stocks.

4.1.3.2 **Actividades de apoyo**

1. Compras:

- a) Selección de la fuente de suministros.
- b) Cantidades a comprar y cuándo.

2. Embalaje de protección:

- a) Diseñado para proteger el producto durante su manejo y almacenamiento.

3. Cooperación con producción y operaciones para:

- a) Programación de suministros para producción.

4. Manejo de materiales:

- a) Selección del equipo.
- b) Políticas de renovación de equipos.
- b) Procedimientos de tramitación de pedidos.

5. Almacenamiento:

- a) Determinación de las superficies necesarias.
- b) Configuración del almacén.
- c) Distribución de las existencias.

4.1.2 Importancia de la logística

La logística es entonces un ámbito muy importante para la organización, debido al impacto que tiene en la productividad, rentabilidad y competitividad.

Wheelen, T. & Hunger, J. (2011) expresaron que “la importancia de la logística está en entender el método más eficaz que deben utilizar las empresas para emplear la capacidad de almacenamiento, transporte y distribución, para lograrla ansiada ventaja competitiva.”

Todas las empresas deben considerar que los factores ajenos a la producción de bienes o a la prestación de servicios, son importantes para el éxito de la gestión organizacional, de allí que se analizan de manera separada, como una disciplina científica de gran relevancia.

Bowersox, D., Closs, D. y Cooper, M. (2012), expresan que “una de las importancias de la logística también es trabajar en colaboración con los clientes y en forma anticipada acerca del problema presentado, lo cual elimina la sorpresa de una falla invisible.”

Así por ejemplo, de una buena planificación, ejecución y control de las actividades logísticas, depende que una organización cuente con material disponible para satisfacer sus requerimientos de producción de bienes o para la prestación de servicios, así también para mantener productos para la venta para colmar las exigencia de los clientes o

entregar la mercadería en el tiempo oportuno, maximizando la satisfacción de los canales de comercialización, los usuarios y los consumidores.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2009), expresan que “la logística es una actividad que añade valor a los procesos comprendidos en la cadena de suministros.”

La logística interna pretende que la empresa tenga el inventario de materiales e insumos necesarios para minimizar costos y evitar la paralización de la producción, que en muchas ocasiones es completamente prevenible.

Heizer, J. & Render, B. (2009), consideran que “una buena administración de las actividades logísticas es capaz de añadir valor a los productos o servicios que realiza la corporación para contribuir a satisfacer en mayor medida los requerimientos de los clientes.”.

La cadena de suministro tiene gran importancia en las organizaciones empresariales, porque de ello depende la calidad del producto o servicio y la maximización del nivel satisfacción del cliente, como objetivos corporativos esperados no solo por la gerencia, sino por la sociedad en general.

4.1.3. Beneficios de la logística

Una vez que se han definido los principales conceptos y definiciones de la logística, así como la descripción de su importancia en las organizaciones productivas, se hace referencia a sus beneficios, considerando el criterio de reconocidos autores.

Según Carro, R. y González, D. (2010) “la logística ofrece varios beneficios como por ejemplo contar con disponibilidad para satisfacer los requerimientos internos de la producción y los procesos de entrega a los canales de comercialización y a los clientes, con el propósito de facilitar el tratamiento de los pedidos.”

Rosenberg, J. (2012) expresa que “el término logístico conceptualiza el servicio que proporciona la corporación a sus clientes, con el objetivo de planificar adecuadamente las actividades recepción, almacenamiento, transporte y distribución de materiales y productos.”

La logística es un área de gran interés para los administradores, quienes deben utilizarla como una estrategia para mejorar permanente la calidad de los procesos corporativos y maximizar de la satisfacción de los clientes.

La logística es entonces beneficiosa para las corporaciones, porque impacta en la rentabilidad y competitividad de sus operaciones, pero también tiene un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios o consumidores finales.

4.1.4. Logística de salida.

Como se manifestó en los párrafos anteriores que trataron acerca de la clasificación de las actividades de la logística, Michael Porter se refirió a este tema, dividiendo a esta área empresarial en interna o de entrada y externa o de salida; el transporte y la distribución se encuentran dentro de este ámbito.

La logística de salida abarca actividades como el almacenamiento, el transporte y distribución de productos, que pueden ser materia prima para otras organizaciones o el producto terminado para ofrecer directamente al consumidor final.

En cada uno de estos procesos se llevan a cabo diferentes actividades que se deben controlar, para lo cual es necesario establecer los siguientes indicadores: Tiempo de espera, tiempo de abastecimiento, tiempo crítico y la cantidad a pedir. Los cuales nos permitirán: medir, vigilar, y mejorar dichos procesos

4.1.5 Almacenamiento, transporte y distribución

El transporte y la distribución de los bienes son actividades pertenecientes a la logística de salida, cuyo propósito principal es movilizar los productos hacia los canales de comercialización o mercados, donde son demandados por los consumidores o usuarios finales de los respectivos artículos.

El transporte es una actividad que puede añadir valor, si se optimizan los costos de la misma, caso contrario puede incrementarlos si no se controlan con métodos adecuados los procesos referidos a la movilización de bienes.

Bowersox, D., Closs, D. y Cooper, M. (2012) explica que “los modelos logísticos son métodos heurísticos con técnicas de agrupamiento, que tienen el propósito de propiciar el ahorro en el recorrido de los materiales o bienes.” (p. 346).

La logística ha tomado como herramienta esencial, los modelos matemáticos matriciales, que forma parte también de la Ingeniería y de las matemáticas superiores, para agrupar las actividades de transportación de

materiales y bienes, de modo que se optimicen los costos durante el recorrido de los mismos.

Chase, R. & Aquilando, N. (2009) consideran que “los métodos para encontrar la ruta más corta y económica, llevan a adoptar una solución computarizada, que depende de un modelo logístico” (p. 228).

La presente investigación considera un modelo adecuado para mejorar la eficiencia de los procesos logísticos, antes de la implementación del proceso mejorado de distribución.

4.1.6 Concepto de aprovisionamiento

Lobato, F. y Villagrà, F. (2010), Gestión logística y comercial. Pag.12.

El aprovisionamiento es el proceso que, de forma eficiente, lleva a cabo una empresa para garantizarse la disponibilidad de los productos y servicios externos precisos para el desarrollo de su actividad y, por tanto, para el logro de sus objetivos estratégicos. Del análisis de esta definición se obtienen las siguientes ideas:

- Es un proceso, por lo tanto consta de un conjunto de actividades ordenadas con un objetivo concreto.
- Es eficiente, por lo que debe ser una función rentable en sí misma.
- Garantiza la disponibilidad de todos los productos y servicios necesarios.
- Se entiende entonces que debe encargarse de todo el abastecimiento de la empresa.
- Es una función estratégica, ya que est  directamente relacionada con los objetivos estratégicos de la empresa.

✓ Importancia del aprovisionamiento:

Lobato, F. y Villagrà, F. (2010), Gestión logística y comercial. La función de aprovisionamiento es una de las que más valor generan a la

empresa, lo que la convierte en una de las funciones más importantes. Ahora bien, para que la importancia del aprovisionamiento sea real, este debe ser eficiente. Para ello se ha de centrar en los siguientes puntos:

- Colaboración con los proveedores.
- Diseño y aplicación de estrategias de compras basadas en la tecnología y la experiencia.
- Implementación de la calidad en los procesos de compra.
- Optimización de la gestión de stocks.

4.1.7. Sistema logístico

Leyva, J. (2010) Integración del enfoque logístico actual en el diagnóstico estratégico de las empresas en perfeccionamiento empresarial.

- Los responsables del sistema logístico se enfrentan ineludiblemente a nuevos requerimientos, que representan nuevos retos, pero también nuevas oportunidades. por una parte, deberán considerar en un ámbito expandido el sistema logístico a gestionar, estableciendo nuevas relaciones con nuevos actores externos de la empresa y rediseñando el sistema para adecuarlo a la nueva situación. Por otra parte, deberán establecer nuevas practicas de colaboración con tras funciones internas (mercadotecnia, ing. De productos. etc.). Como consecuencia deberán adaptar convenientemente el modo de funcionamiento del sistema logístico así configurador. Por ultimo, deberán contribuir decididamente al proceso determinado de la estrategia de la empresa y al éxito de su puesta en práctica.

Procedimientos para instalar un sistema logístico

1. Tener conocimiento de la empresa (por medio de entrevistas, visitas, etc.)
2. Preparar una lista de chequeo.
3. Elaborar informes.
4. Preparar Catálogo de los productos y Manual de Procedimiento.
5. Diseñar formularios para todos los procesos.
6. Diseñar reportes.
7. Preparar los libros. Balance inicial

Beneficios que traería un sistema logístico

REDUCCION DE COSTES

- Reducciones de stock
- Eficiencia en la utilización de recursos

MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

- Minimización de errores
- Minimización de las roturas de stock
- Desarrollo de modelos para la toma de decisiones

Optimización de flujos del sistema

- Reducción de tiempo en entrega de materiales
- Ubicaciones optimas
- Optimización de frecuencias (aprovisionamiento y suministro)

4.1.8 LA GESTIÓN EMPRESARIAL

Amorós, E., Becerra, J. y Díaz, D. Libro: Gestión empresarial (2007)

Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o

negocios. Una óptima gestión no busca sólo hacer las cosas mejor, lo más importante es hacer mejor las cosas correctas y en ese sentido es necesario identificar los factores que influyen en el éxito o mejor resultado de la gestión

4.1.8.1 Capacidades y habilidades de la función gerencial:

La función gerencial implica tener capacidad para conducir personas, un don especial para ser reconocidos y seguidos por los subalternos, indudablemente para esto se requiere capacidad técnica profesional espontánea y otros aspectos directivos a como se señalan a continuación:

- Capacidad para tomar decisiones
- Imaginación honestidad, iniciativa e inteligencia
- Habilidad para supervisar, controlar y liderar
- Habilidad para visualizar la actividad hacia el futuro
- Habilidad para despertar entusiasmo
- Habilidad para desarrollar nuevas ideas
- Disposición para asumir responsabilidades y correr riesgos inherentes
- Capacidad de trabajo
- Habilidad detectar oportunidades y generar nuevos negocios
- Capacidad de comprender a los demás y manejar conflictos
- Imparcialidad y firmeza
- Capacidad de adaptarse al cambio
- Deseo de superación
- Capacidad técnica de marketing para promocionar los productos de la empresa
- Capacidad para el análisis y solución de problemas
- Paciencia para escuchar
- Capacidad para relacionarse

Puntos críticos y determinantes de la competitividad a diferentes niveles:

Nivel Micro:

- Capacidad de gestión
- Estrategias empresariales
- Gestión de innovación
- Prácticas en el ciclo de producción
- Capacidad de integración en redes de cooperación tecnológica
- Logística empresarial
- Interacción entre proveedores, productores y compradores

Nivel Macro:

- Política de infraestructura fiscal
- Política educacional
- Política tecnológica
- Política de infraestructura industrial
- Política ambiental
- Política regional
- Política de comercio exterior

Clasificación de la gestión empresarial según sus diferentes técnicas:

Gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor. El objetivo fundamental de la gestión del empresario es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo.

Las técnicas de gestión empresarial:

- a. **Análisis Estratégico:** diagnosticar el escenario identificar los escenarios político, económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa.
- b. **Gestión Organizacional o Proceso Administrativo:** planificar la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo estableciendo la autoridad y asignado responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.
- c. **Gestión de la Tecnología de Información:** aplicar los sistemas de información y comunicación intra y extra empresa a todas las áreas de la empresa, para tomar decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet.
- d. **Gestión Financiera:** obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registro contable.
- e. **Gestión de Recursos Humanos:** buscar utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal.
- f. **Gestión de Operaciones y Logística de abastecimiento y distribución:** suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información. etc. En productos finales debidamente distribuidos.

- g. **Gestión Ambiental:** contribuir a crear conciencia sobre la necesidad de aplicar, en la empresa, políticas de defensa del medio ambiente.

Pautas básicas fundamentales para una gestión adecuada:

Para lograr obtener éxito de la empresa y poder mantenerlo existen muchas fórmulas, sin embargo, existen ciertas pautas fundamentales que los empresarios, operadores de servicio o administradores deben de tomar en cuenta para gestionar adecuadamente su negocio sobre todo si nos referimos a los pequeños microempresarios:

- a. Querer y cuidar a los clientes compradores
- b. Encuentre a los compradores que usted quiera
- c. Descubra qué quieren sus clientes compradores
- d. Oriente a su cliente comprador a obtener lo que quiera
- e. Entregue siempre un valor entregado

El éxito de una gestión empresarial dependerá de muchos factores, por ejemplo, la localización, competencia, etc. Sin embargo el empresario agrícola puede crear su propio modelo según gestión adaptándose a sus habilidades empresariales y recursos disponibles actuales y futuros.

Por otro lado cuando el buen empresario productor o administrador está creando su propio modelo de gestión deberá siempre efectuar lo siguiente:

- Planear a corto, mediano y largo plazo
- Usar herramientas cuantitativas en la toma de decisiones
- Reducción y control de costos
- Generación de valor agregado
- Prever el cambio
- Mantener una visión amplia del negocio

Funciones básicas de la gestión:

Existen cuatro funciones básicas:

- 1) Planeación
- 2) Organización
- 3) Dirección
- 4) Control

Por tanto, la capacitación en cuestión empresarial agrícola deberá fortalecer en todo momento los conceptos referidos a las 4 funciones básicas:

1) Planeación:

Esta función contempla definir las metas de la organización, establecer una estrategia global para el logro de estas metas y desarrollar una jerarquía detallada de planes para integrar y coordinar actividades, contempla las siguientes actividades:

- a. Asignación de recursos
- b. Programación

2) Organización:

Es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, como se agrupan las tareas, quien reporta a quien y donde se toman las decisiones.

La estructura organizacional debe diseñarse de tal manera que quede claramente definido quien tiene que hacer determinada tareas y quien es responsable de los resultados.

3) Dirección, conducción y liderazgo:

Toda empresa, negocio, organización o institución está formada por personas, es responsabilidad de los administradores dirigir y coordinar las actividades de estas personas. La dirección consisten motivar a los subordinados, dirigir actividades de otros.

4) Control:

Una vez fijadas las metas, formulado los planes, delineados los arreglos estructurales, entrenado y motivado el personal, existe la posibilidad de que algo salga mal. Para asegurar que las cosas vayan como deben, se debe monitorear el desempeño del negocio u organización para comparar los resultados con las metas fijadas y presupuestos.

Dirigir Comprende:

- 1) Producir: Resultados, metas, eficacia.
- 2) Administrar: Eficiencia, funciones.
- 3) Empezar: Crear, innovar.
- 4) Integrar: Personas, equipos y cultura.

La Gestión por Beneficios

Audisio, N. (2009), Gestión por beneficios: nuevas herramientas de gestión.

Pretende reafirmar el enfoque que la función gerencial tiene como objetivo la obtención de resultados definidos previamente que conducen a los beneficios buscados. También vale la pena decir que existen tres verbos que definen a una empresa bien gestionada. Conocer. Crear. Cuidar. Estos tres verbos en realidad nos introducen definitivamente en el concepto de que no se puede gestionar lo que no se conoce con tal profundidad que permita poder fijar metas a perseguir.

Paralelamente y coincidiendo con Peter Drucker, el bien fundamental de cualquier empresa es su capacidad de crear, tanto en lo que hace a su perfil de cara al cliente, en los productos, en los servicios, en la imagen percibida, en definitiva, buscando los elementos que nos hagan elegibles por nuestras ventajas, así como en la permanente modificación de nuestra estructura interna. En este aspecto se debería adoptar el concepto de la “destrucción creativa” que nos llevará en forma indubitable a la mejora continua. El tercer verbo citado habla de cuidar y por supuesto que la manera de cuidar es a través de un control estructurado de tal forma que permita saber en forma permanente como nos va en relación a las metas de beneficios planteadas.

GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LOGÍSTICA:

Leyva, J.(2010), Integración del enfoque logístico actual en el diagnóstico estratégico de las empresas en perfeccionamiento empresarial.

La gestión logística ha sido considerada, en el pasado como una actividad funcional restringida a tareas autónomas como el transporte, el almacenaje, inventario y la gestión de materiales. Sin embargo, se debe considerar un nuevo concepto más integral de la gestión logística [Parker, 1994]. Los cambios en las capacidades logísticas, las tecnologías y las técnicas de gestión han permitido a esta función, convertirse en un mecanismo básico para la integración y la coordinación de las actividades a través de las etapas de la cadena de suministro. La logística es una función integrada que coordina y optimiza todas las actividades logísticas, así como integra las actividades logísticas con otras funciones incluyendo marketing, ventas, manufactura, finanzas y las tecnologías de información. En definitiva, la gestión logística desempeña un papel de coordinación que puede conceder a la empresa una ventaja competitiva. La estrategia, según [Porter M.E. 1999] es la flexibilidad de la empresa para responder rápidamente al cambio de la competencia y del mercado, comparándose continuamente con las mejores para optimizar sus prácticas, subcontratado decididamente para conseguir la eficiencia. Además, debe cultivar

unas cuantas competencias esenciales en la carrera para aventajar a sus rivales. Las estrategias son utilizadas por empresas para alcanzar ventajas competitivas que generen mayor crecimiento en el mercado y sostenerse en el mismo, estas prioridades competitivas se basan en bajo costo, flexibilidad, calidad, confiabilidad en la entrega, innovación; y tienen como objetivo el servicio al cliente por medio de la logística de abastecimiento y se relacionan de cerca con la idea de estrategias genéricas de los negocios (liderazgo en costos, diferenciación y focalización) según **[Porter, 1990. Poirer, 2001]** también lo expone de otra forma: “Las estrategias de negocios están transformándose en funciones intrínsecamente conectadas con las estrategias tanto de la cadena de aprovisionamiento como de la información.”

4.2 Marco Operacional:

4.2.1 Las variables y su operacionalidad se detallan en el la matriz de consistencia que se presente en la siguiente página.

4.2 Marco operacional:

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
“La implementación de una área de Logística y la Gestión Empresarial de la Clínica Santa Rosa. Sullana – 2015”	¿De qué manera la implementación de un área de Logística, mejoraría la Gestión Empresarial de la Clínica Santa Rosa. Sullana – 2015?	La implementación de una Área de Logística, mejorará la Gestión empresarial de la Clínica Santa Rosa de Sullana SAC.	Analizar y determinar de qué manera la implementación de un área de Logística, mejoraría la Gestión Empresarial de la Clínica Santa Rosa de Sullana SAC.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar y determinar los principales procesos de un área de logística para implementar en la clínica Santa Rosa de Sullana. 2. Analizar y determinar la Gestión Empresarial actual de la Clínica Santa Rosa de Sullana SAC, sin un área de Logística. 3. Determinar la relación o asociación entre la implementación de un área de logística y la mejora en la gestión empresarial de la Clínica Santa Rosa de Sullana SAC.

5. HIPÓTESIS

La implementación de una Área de Logística, mejorará la Gestión empresarial de la Clínica Santa Rosa de Sullana SAC.

6.- OBJETIVOS

6.1- Objetivo general

Analizar y determinar de qué manera la implementación de un área de logística, mejoraría la Gestión Empresarial de la Clínica Santa Rosa de Sullana SAC.

6.2- Objetivos específicos

- Analizar y determinar los principales procesos de un área de logística para implementar en la clínica Santa Rosa de Sullana.
- Analizar y determinar la Gestión Empresarial actual de la Clínica Santa Rosa de Sullana SAC, sin un área de Logística.
- Determinar la relación o asociación entre la implementación de un área de logística y la mejora en la gestión empresarial de la Clínica Santa Rosa de Sullana SAC.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1- Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación

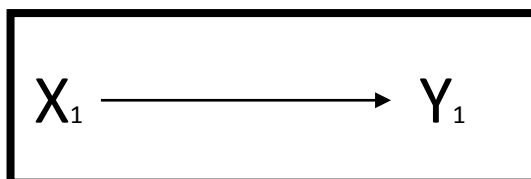
El estudio corresponde a la investigación básica no experimental puesto que se observan los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin interponerse en su desarrollo, cuantitativo ya que se utilizara el método de encuestas para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado, basado en el instrumento de medición del cuestionario.

2.1.2. Diseño de Investigación

La investigación realizada según el tipo de estudio es Descriptiva, y el diseño es Correlacional (Causa – Efecto), porque va a describir operacionalmente las variables y tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular.

Diseño de la investigación

Del diseño no experimental, del tipo descriptivo, correlacional causal. Se utilizará el diseño que se representa en la siguiente figura



X_1 = Área de Logística

Y_1 = Gestión Empresarial

2.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.2.1. POBLACIÓN

La población para el presente trabajo de investigación está compuesta por 13 empleados administrativos de la Clínica Santa Rosa, compuesto por: Gerente, Administración, 3 socios, Jefe de Enfermera, Químico Farmacéutico, Biólogo, Laboratorio.

2.2.2 MUESTRA:

A fin de que la muestra sea significativa y representativa, se ha considerado a 13 trabajadores de la clínica en estudio; considerando que es una población finita, determinada a través de la siguiente fórmula:

$$n: \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2(N-1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N= Tamaño de la muestra

P= Probabilidad de que un hecho sea factible (0.5)

Q= Probabilidad de que un hecho no sea factible (0.5)

E= Error (0.5)

Z= Nivel de confianza (1.96)

N= 13

CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5) \times 13}{(0.05)^2 (13 - 1) + (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 13}{0.01 \times (12) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{12.4852}{1.0804}$$

$$n = 11.55$$

$$n = 12$$

2.4. **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN:**

2.3.1 **Técnicas de investigación:**

Durante el desarrollo de la investigación se va utilizar como técnica de recolección de información la encuesta, y como instrumento de recolección de datos se usara el cuestionario que se aplicara a los colaboradores de la “Clínica Santa rosa S.A.C” del Distrito de Sullana. Se elaborara una serie de preguntas basadas en las variables de estudio, las cuales ayudaran a recolectar la información que se necesita para la investigación.

2.3.2 **PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

El procesamiento de los datos obtenidos de la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la Clínica Santa Rosa de Sullana, se hará a través del Software SPSS, versión 21; el cual nos ha permitido tabular, interpretar y analizar los resultados a través de tablas y figuras; los mismos que son analizados y discutidos, permitiendo llegar a conclusiones sobre el problema, la hipótesis y los objetivos de estudios; los mismos que se tomaron como base para hacer las recomendaciones del caso.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

¿Le gustaría conocer en forma general sobre los procedimientos logísticos para ejercer un mejor control?

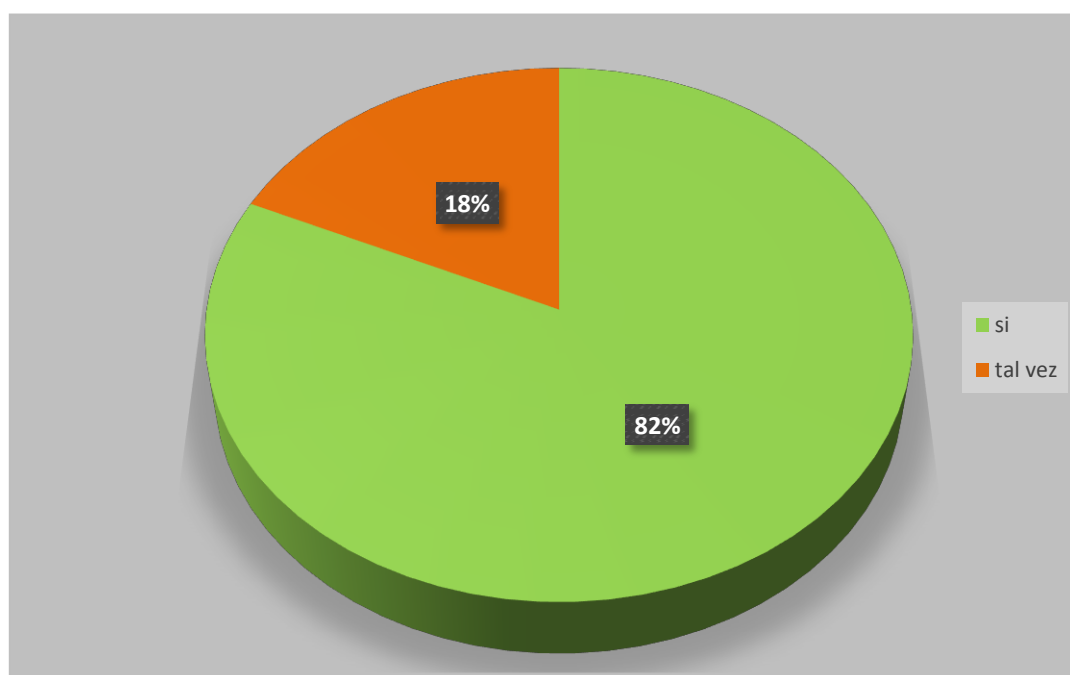
Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C, según opinan que les gustaría conocer en forma general sobre los procedimientos logísticos para ejercer un mejor control.

Tabla N°1

Alternativa	N° de encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	9	81.8	81.8
tal vez	2	18.2	100.0
Total	11	100.0	

Fuente: Encuesta tu opinión
Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

FIGURA N°1



Fuente: Encuesta
Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C según opinan que les gustaría conocer en forma general sobre los procedimientos logísticos para ejercer un mejor control.

El 81.8% que si les gustaría conocer en forma general sobre los procedimientos logísticos para controlar de mejor manera este aspecto y obtener mejores resultados, el 18.2% no le gustaría.

¿Cuenta con un sistema adecuado para llevar el control logístico de la Clínica Santa Rosa S.AC?

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C. según opinan sobre el sistema adecuado para llevar el control logístico de la Clínica Santa Rosa S.AC

Tabla N°2

Alternativa	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	0	0	0
No	11	100.0	100
Total	11	100.0	

Fuente: Encuesta tu opinión
Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

FIGURA N°2



Fuente: Encuesta tu opinión
Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C, según opinan sobre el sistema adecuado para llevar el control logístico de la Clínica Santa Rosa S.AC

El 100% de Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican que no cuentan con un sistema adecuado para llevar el control logístico de la empresa.

De acuerdo a su criterio, ¿Contar con información financiera oportuna sería importante para medir el nivel económico dela empresa?

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C. Según opinan sobre la importancia de la información financiera para medir el nivel económico de la empresa

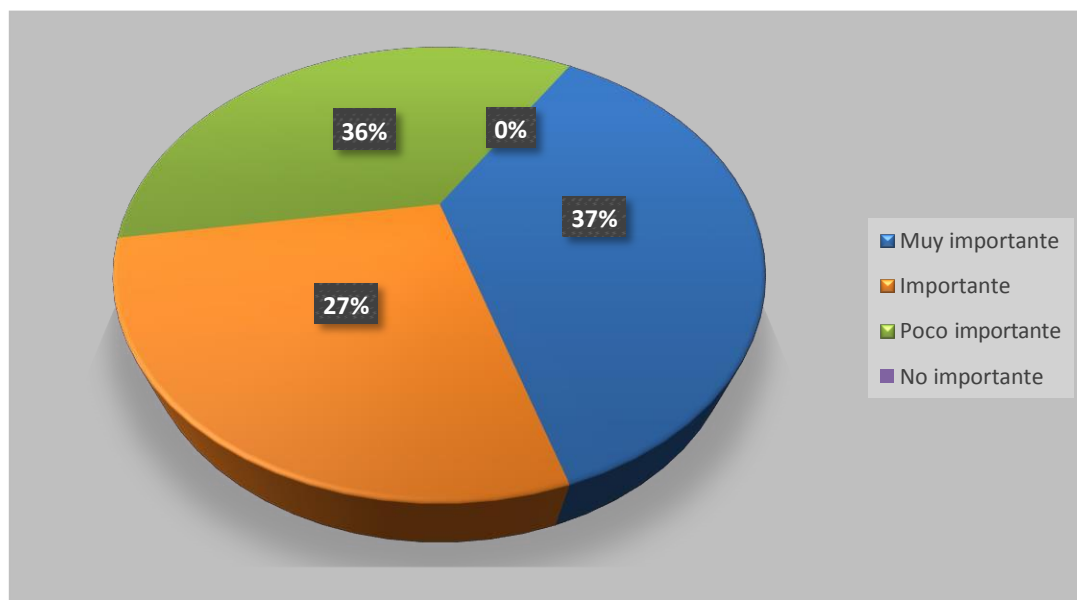
Tabla N°3

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	4	36.4	36.4
Importante	3	27.3	63.6
Poco importante	4	36.4	100.0
No importante	0	0.0	100.0
Total	11	100.0	

Fuente: Encuesta tu opinión

Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

FIGURA N°3



Fuente: Encuesta tu opinión
Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C. Según opinan sobre la importancia de la información financiera para medir el nivel económico de la empresa

El 36.4% los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican, que es **muy importante** contar con la información financiera para medir el nivel económico de la empresa; el 36.4% indican que es **importante**, y el 27% responde que es **poco importante**.

¿Posee información logística - financiera actualizada que le permita tomar decisiones?

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre la información logística - financiera actualizada que le permita tomar decisiones.

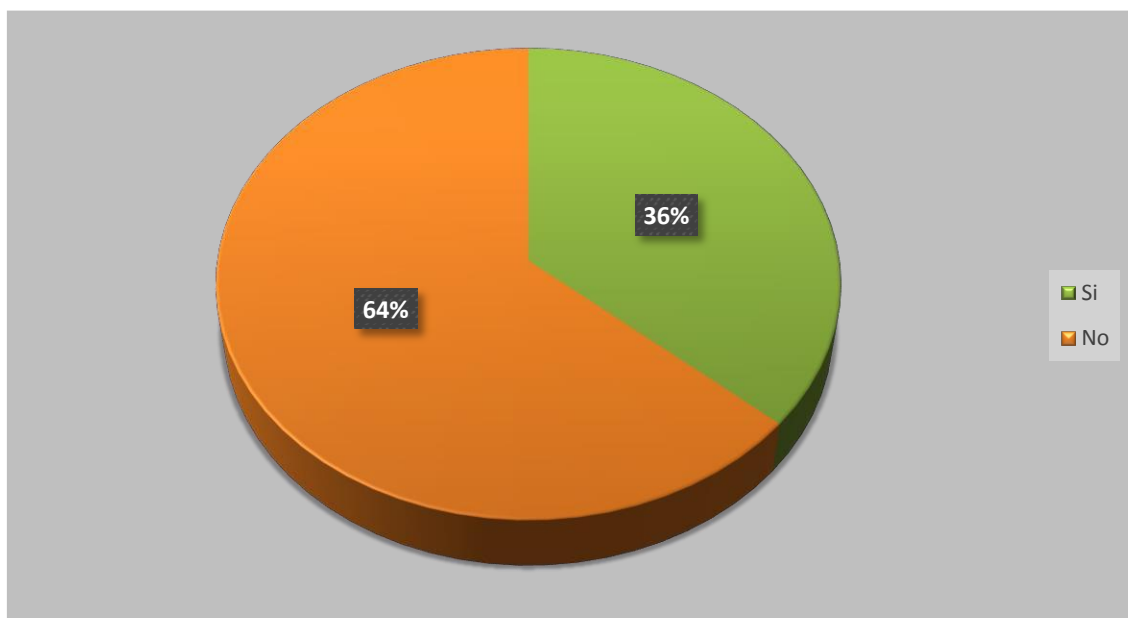
TABLA N°4

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	36.4	36.4
No	7	63.6	100.0
Total	11	100.0	

Fuente: Encuesta tu opinión

Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

FIGURA N°4



Fuente: Encuesta tu opinión
Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre la información logística - financiera actualizada que le permita tomar decisiones.

El 63.6% de Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican, que no cuenta con información logística - financiera actualizada que le permita tomar decisiones o que esa información no le sirve para la toma de decisiones en sus respectivas áreas evidenciando así la falta del área logística dentro de la Clínica; el 36.4% responde que si cuenta con dicha información.

¿Qué ganaría la empresa con la implementación de una área logística adecuada?

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre qué ganaría la empresa con la implementación de una área logística adecuada.

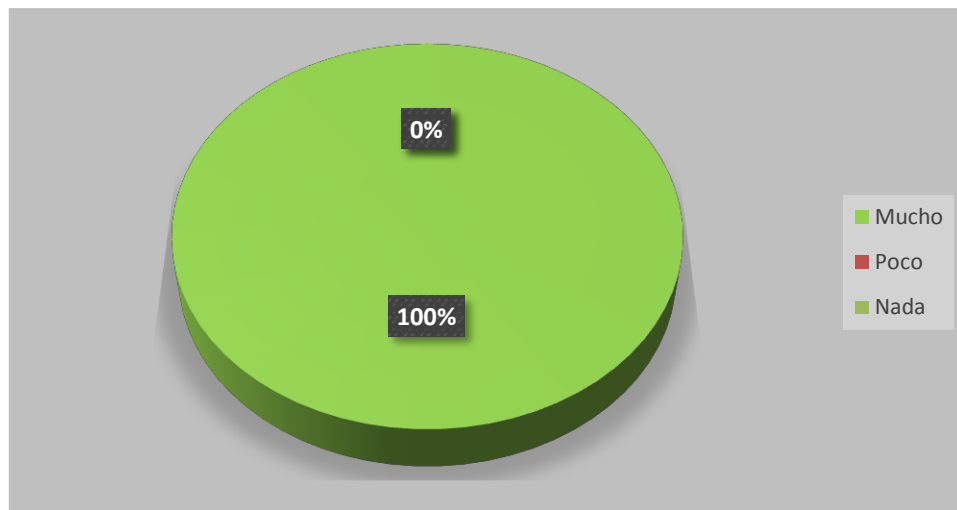
TABLA N°5

Alternativa	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mucho	11	100.0	100.0
Poco	0	0	100
Nada	0	0	100
Total	11	100,0	

Fuente: Encuesta tu opinión

Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

FIGURA N°5



Fuente: Encuesta tu opinión
Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre qué ganaría la empresa con la implementación de una área logística adecuada.

El 100% los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican, que ganaría **mucho** con la implementación de una área logística adecuada ya que existiría un mayor control y una buena gestión en la empresa.

¿Ud. acudió a alguna asesoría logística externa?

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre, si alguna vez acudieron a una asesoría logística externa.

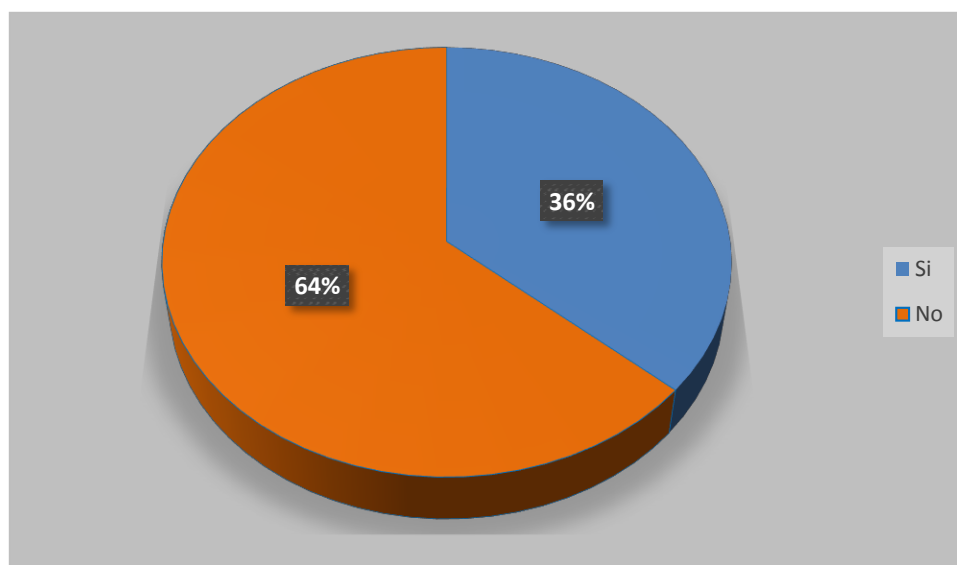
TABLA N°6

Alternativa	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	4	36.4	36.4
No	7	63.6	100.0
Total	11	100.0	

Fuente: Encuesta tu opinión

Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

FIGURA N°6



Fuente: Encuesta tu opinión
Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre, si alguna vez acudieron a una asesoría logística externa.

El 63.6% Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican que no acudieron a alguna asesoría logística externa, mientras el 36.4 si acudió a una asesoría logística ya que no cuenta con una área logística para solventar sus dudas y conocimientos.

¿Conoce la información logística básica que su asistente encargado le debe presentar?

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan si conocen la información logística básica que su asistente encargado le debe presentar

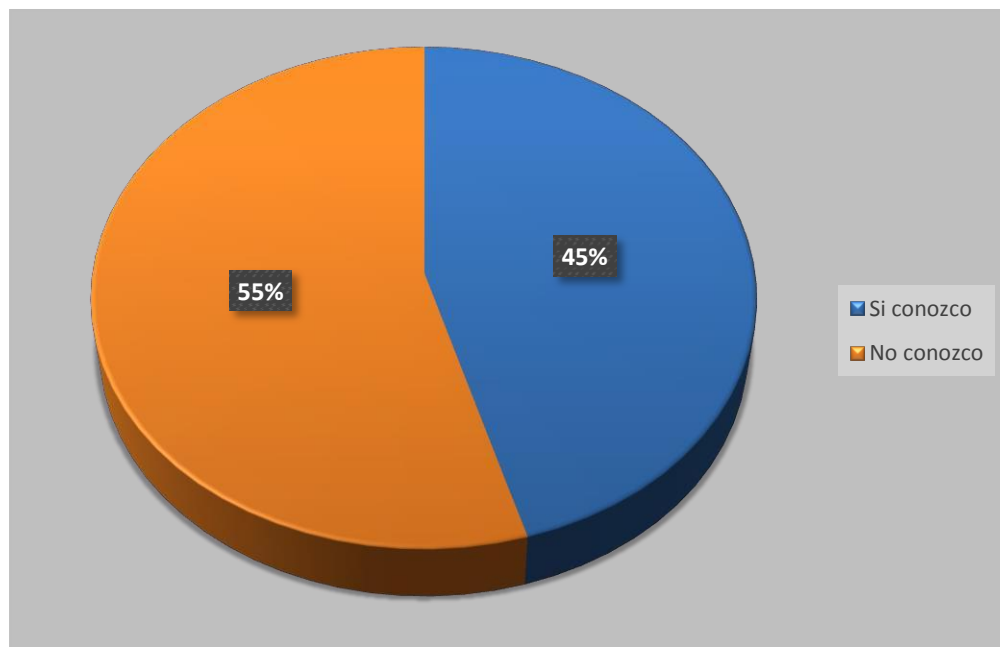
Tabla N°7

Alternativa	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si conozco	5	45.5	45.5
No conozco	6	54.5	100.0
Total	11	100.0	

Fuente: Encuesta tu opinión

Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

FIGURA N°7



Fuente: Encuesta tu opinión
Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan si conocen la información logística básica que su asistente encargado le debe presentar

El 45.5% los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican que Conoce la información logística básica que su asistente encargado le debe presentar, mientras que el 54.5% responde que desconoce del tema o tiene una leve idea sobre la información obligatoria que el asistente encargado debe presentar como control de inventarios, registro de entrada y salida de materiales, abastecimiento de materiales, etc.

¿Existe una área encargada de la logística actualmente en Clínica Santa Rosa?

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre, si existe una área encargada de la logística actualmente en Clínica Santa Rosa.

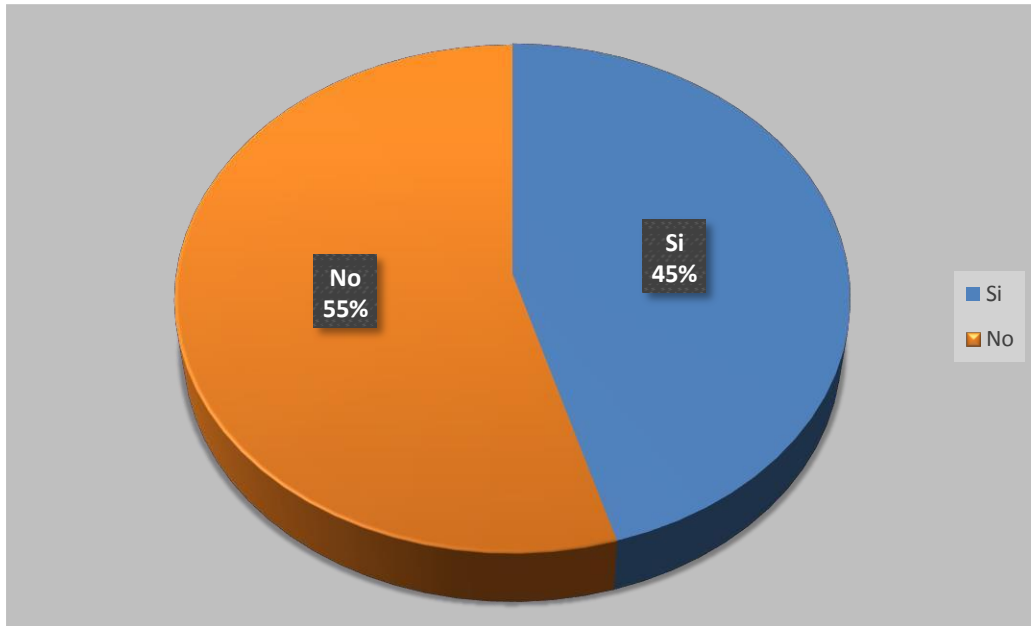
TABLA N°8

Alternativa	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	5	45.5	45.5
No	6	54.5	100.0
Total	11	100.0	

Fuente: Encuesta tu opinión

Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

FIGURA N°8



Fuente: Encuesta tu opinión
Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre, si existe una área encargada de la logística actualmente en Clínica Santa Rosa.

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican que el 45.5% señalan que si existe una área encargada de la logística actualmente en Clínica Santa Rosa, mientras tanto el 54.5 responde que no.

¿Cuenta la empresa con un modelo logístico adecuado para distribución de materiales en las distintas áreas de la Clínica Santa Rosa?

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre, si Cuenta la empresa con un modelo logístico adecuado para distribución de materiales.

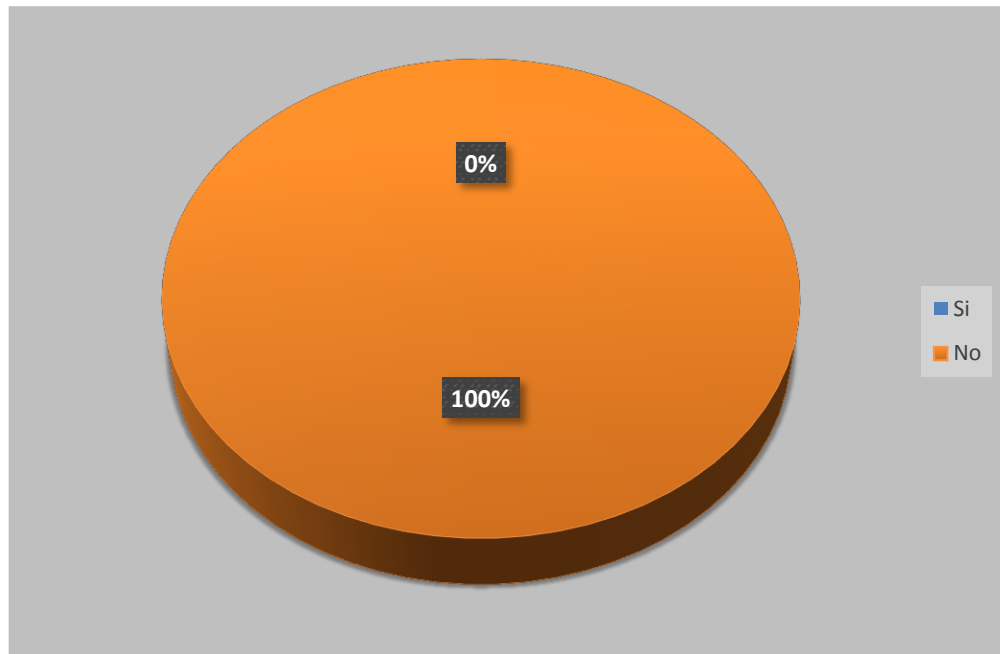
TABLA N°9

Alternativas	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	0	0	0
No	11	100.0	100.0
Total	11	100.0	

Fuente: Encuesta tu opinión

Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

FIGURA N°9



Fuente: Encuesta tu opinión
Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre, si Cuenta la empresa con un modelo logístico adecuado para distribución de materiales.

El 100% de los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican que no cuenta con un modelo logístico adecuado para distribución de materiales en las distintas áreas de la Clínica Santa Rosa

¿Considera necesario la creación de una área logística para un fin económico, de control y gestión empresarial en la Clínica Santa Rosa?

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre si Considera necesario la creación de una área logística para un fin económico, de control y gestión empresarial.

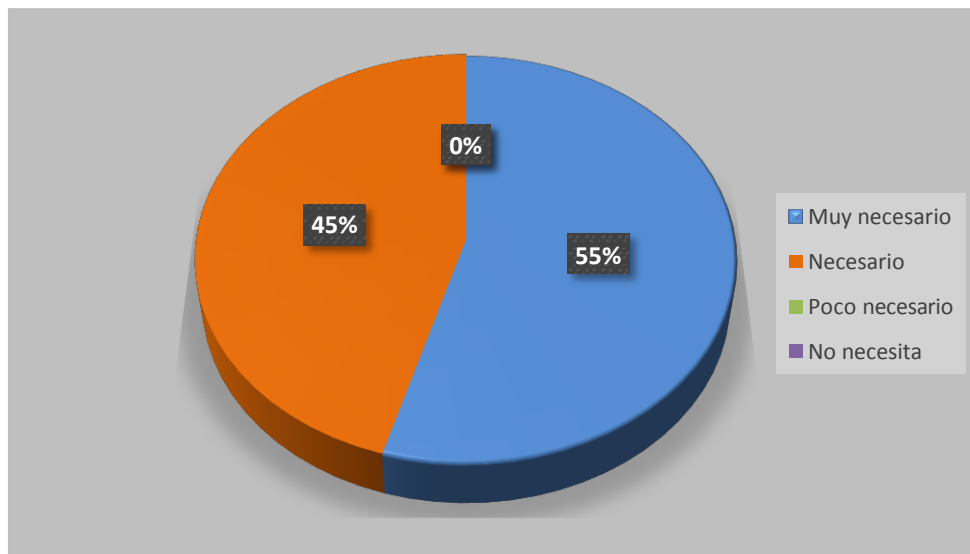
TABLA N°10

Alternativa	N° De Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy necesario	6	54.5	54.5
Necesario	5	45.5	100.0
Poco necesario	0	0.0	100.0
No necesita	0	0.0	100.0
Total	11	100.0	

Fuente: Encuesta tu opinión

Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

Figura N°10



Fuente: Encuesta tu opinión
Elaboración: Bach. Geraldine Sandoval Palacios

Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C opinan sobre si Considera necesario la creación de una área logística para un fin económico, de control y gestión empresarial.

El 54.5% Los trabajadores encuestados de la clínica Santa Rosa Sullana S.A.C considera que es muy necesario la creación de una área logística para un fin económico, de control y gestión empresarial, y el 45.5% considera que es necesario.

CAPITULO IV.

ANALISIS Y DISCUSIÓN

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y EVALUACION DE LOS MODELOS DE MANEJO DE INVENTARIOS

Según el estudio, el 81.8% de los colaboradores de la empresa CLINICA SANTA ROSA SULLANA S.A.C de la ciudad de SULLANA, les gustaría conocer en forma general sobre los procedimientos logísticos para controlar de mejor manera este aspecto y obtener mejores resultados. **(Tabla N° 01)**. Esto se puede referenciar en el libro titulado “**Velasco, J. (2013), LIBRO: DE LA LOGÍSTICA EN LA EMPRESA: Planificación de la cadena de suministros**”. En su libro de la logística en la empresa: planificación de la cadena de suministros, define la logística es un área de gran importancia en las actividades organizacionales, debido a ello Michael Porter la introdujo como una de los procesos que añade valor al producto o servicio que ofrece una empresa a sus clientes. Como investigadora puedo afirmar que conociendo los procesos logísticos se puede trazar el camino para orientar a los colaboradores a tener un buen desempeño para alcanzar los objetivos y la misión de la empresa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE SISTEMA DE INFORMACIÓN LOGÍSTICO

Según el estudio, el 100.0% de los colaboradores de la empresa CLINICA SANTA ROSA SULLANA S.A.C de la ciudad de SULLANA, indican que no cuentan con un sistema adecuado para llevar el control logístico de la empresa. **(Tabla N°2)**. Lo que se puede referenciar en el libro de **Leyva, J. (2010) Integración del enfoque logístico actual en el diagnóstico estratégico de las empresas en perfeccionamiento empresarial**. Donde se señala que los responsables del sistema logístico se enfrentan ineludiblemente a nuevos requerimientos, que representan nuevos retos, pero también nuevas oportunidades. Por una parte, deberán considerar en un ámbito expandido el sistema logístico a gestionar, estableciendo nuevas relaciones con nuevos actores externos de la

empresa y rediseñando el sistema para adecuarlo a la nueva situación.

Así mismo **Huamán, D. (2014)**, en su tesis “Mejora del área de logística mediante la implementación de un Lean Six Sigma en una empresa”, expresa que diseñar un modelo de sistema logístico mejorado mediante la utilización de una herramienta de la calidad para una empresa optimiza operaciones, minimiza costos y agiliza entrega de pedidos. Como trabajadora de CLINICA SANTA ROSA puedo afirmar que al no contar con un sistema logístico retrasa todos los procesos de la empresa, lo cual no mejoraría el manejo correcto de la información y registros de inventarios.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LA VARIEDAD DE LOS INGRESOS DE INFORMACIÓN

Según el estudio, el 36% de los colaboradores de la empresa CLINICA SANTA ROSA SULLANA S.A.C de la ciudad de SULLANA, indican que es muy importante contar con la información financiera para medir el nivel económico de la empresa, así mismo el 27.3% de los colaboradores indica es importante. **(Tabla N° 3)**. Esto se puede referenciar Según **Según Carro, R. y González, D. (2010)** “la logística ofrece varios beneficios como por ejemplo contar con disponibilidad para satisfacer los requerimientos internos de la producción y los procesos de entrega a los canales de comercialización y a los clientes, con el propósito de facilitar el tratamiento de los pedidos.” Como investigadora, puedo acotar, que la logística inclusive genera ahorro porque facilita el procesamiento de los datos y el control de las actividades, ya que de esa manera podríamos medir el nivel económico; caso contrario la cadena de suministro tendría muchas dificultades que generarían ineficiencia en las operaciones que pueden afectar el servicio a los clientes incurriendo en gastos innecesarios.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN CONTROL DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

Según el estudio, 63.6% de los colaboradores de la empresa CLINICA SANTA ROSA SULLANA S.A.C de la ciudad de SULLANA indican, que no cuenta con información logística - financiera actualizada que le permita tomar decisiones. **Tabla N°4**). Esto se puede referenciar en el Libro: **Amorós, E., Becerra, J. And Díaz, D. Libro: Gestión empresarial (2007)**, Gestión de la Tecnología de Información: aplicar los sistemas de información y comunicación intra y extra empresa a todas las áreas de la empresa, para tomar decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet. Como colaboradora de la Clínica en estudio, puedo afirmar de que no cuentan con información que le sirva para la toma de decisiones en sus respectivas áreas, evidenciando así la falta del área logística dentro de la Clínica Santa Rosa. Contar con una información sustentada y real proporcionaría procedimientos y estándares detallados, asegurando la correcta ejecución de todo el proceso logístico.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LA GESTION FINANCIERA

Según el estudio, el 100% de los colaboradores de la empresa CLINICA SANTA ROSA SULLANA S.A.C de la ciudad de SULLANA señalan que la empresa ganaría mucho con la implementación de una área logística adecuada ya que existiría un mayor control y una buena gestión en la empresa. **(Tabla N°5)**. Esto se puede referenciar en el Libro: **Amorós, E., Becerra, J. And Díaz, D. Libro: Gestión empresarial (2007)**, Gestión Financiera: obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registro contable. Como investigador y la experiencia que tengo en la empresa asumo que una área logística traería consigo muchos beneficios como: un incremento económico – financiero, además de un mejor control y gestión EMPRESARIAL, con resultados favorables para la CLÍNICA en estudio.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LA GESTION EMPRESARIAL

Según el estudio, el 63.6% de los colaboradores de la empresa CLINICA SANTA ROSA SULLANA S.A.C de la ciudad de SULLANA indican, que no acudieron a alguna asesoría logística externa, así mismo no cuentan con una área logística para solventar sus dudas y conocimientos. **(Tabla N°6)**. Esto se puede referenciar en el Libro: **Amorós, E., Becerra, J. And Díaz, D. Libro: Gestión empresarial (2007)**, planificar la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo estableciendo la autoridad y asignado responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.

Así mismo, **GUTIERREZ, J. – SOTO, J. (2008) – LIMA** en su tesis titulada “Desarrollo e implementación de un modelo de gestión para el área logística de una empresa manufacturera de productos plásticos: FIDDOPLAST S.A su objetivo es establecer un sistema adecuado de codificación, cuyo criterio sea único y entendido por todo el personal de la empresa y que facilite el procedimiento general de compras, integrando la logística de manera ordenada.

Como colaboradora puedo llegar a la conclusión que es necesario contar con una área logística, para tener una visión más estratégica de la logística y así mismo conocer las herramientas, para que puedan analizar los procesos logísticos de CLÍNICA SANTA ROSA, proponer planes de acción y llevar acabo proyectos que favorezcan a la empresa.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE FLUJOS DE INFORMACION

Según el estudio, el 54.5% de los colaboradores de la empresa CLINICA SANTA ROSA **S.A.C** de la ciudad de SULLANA señalan que desconoce la información logística básica que su asistente encargado le debe presentar. **(Tabla N°7)**

Esto se puede referenciar en el libro: “**Velasco. (2013), LIBRO: DE LA LOGÍSTICA EN LA EMPRESA**, La planificación de la cadena de suministros Métodos de transmisión de información de pedidos y su relación con los stocks.

De tal manera **ALEMÁN, K. (2014), UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO – TRUJILLO**, en su tesis titulada “Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora JORDAN S.R.L. de la ciudad de Tumbes” Esta tesis tiene como propósito fundamental ayudar a mejorar la gestión logística en los aspectos de Control y Distribución de materiales en obra y en el proceso de selección de los proveedores de la Empresa Constructora JORDAN SRL. Como trabajadora de la CLINICA SANTA ROSA S.A.C puedo afirmar que la Gerencia desconoce del tema o tiene una leve idea sobre la información obligatoria que el asistente encargado debe presentar como control de inventarios, registro de entrada y salida de materiales, abastecimiento de materiales, etc. La administración eficiente de las actividades logísticas se puede conseguir a través de la implementación de una área logística, donde se trace el camino para orientar a los colaboradores a tener un buen desempeño para alcanzar los objetivos y la misión empresarial.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE GESTION DE LOGISTICA

Según el estudio, el 54.5% de los colaboradores de la empresa CLINICA SANTA ROSA S.A.C de la ciudad de SULLANA indican que no existe una actualmente una área encargada de la logística. **(Tabla N°8)**. Según **“Velasco, J. (2013), LIBRO: DE LA LOGÍSTICA EN LA EMPRESA: planificación de la cadena de suministros**, define la logística es un área de gran importancia en las actividades organizacionales, debido a ello **Michael Porter** la introdujo como una de los procesos que añade valor al producto o servicio que ofrece una empresa a sus clientes. *«La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes.»*. Como investigador y por la experiencia adquirida, asumo que la falta de una área logística en CLINICA SANTA ROSA S.A.C ocasiona un mal manejo en todos los procedimientos logísticos, influyendo en la disminución de la productividad. Se tiene que tomar una medida inmediata en cuanto la optimización de los procesos de la logística.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN GESTION DE ABASTECIMIENTO

Según el estudio, 100.0% de los colaboradores de la empresa CLINICA SANTA ROSA S.A.C de la ciudad de SULLANA indican que no cuenta con un modelo logístico adecuado para distribución de materiales en las distintas áreas de dicha empresa, lo cual causa problemas en el manejo de inventarios. **(Tabla N°9)**. Según el libro **Amorós, E., Becerra, J. And Díaz, D. Libro: Gestión empresarial (2007) Gestión empresarial**, suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información. etc. En productos

finales debidamente distribuidos. **Bowersox, D., Closs, D. y Cooper, M. (2012)** explica que “los modelos logísticos son métodos heurísticos con técnicas de agrupamiento, que tienen el propósito de propiciar el ahorro en el recorrido de los materiales o bienes.” (p. 346). Como investigador y trabajadora debo afirmar que, atender los requerimientos del cliente en menor tiempo y con buena calidad, es alcanzar grandes logros dentro del marco empresarial, atendiendo todas las necesidades especificadas en el mercado para el que se esté trabajando. Un modelo logístico proporciona un mejor direccionamiento de las rutas que deben seguirse en la distribución de los bienes de la empresa, para optimizar el tiempo del mismo y aumentar la productividad en la actividad.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE BENEFICIOS DE LA LOGISTICA

Según el estudio, EL 54.5% de los colaboradores de la empresa CLINICA SANTA ROSA S.A.C de la ciudad de SULLANA, considera que es muy necesario la creación de una área logística para un fin económico, de control y gestión empresarial. Además pueda brindar la asesoría logística para el desarrollo de sus actividades. **(Tabla N°10). Según Rosenberg, J. (2012)** expresa que “el término logístico conceptualiza el servicio que proporciona la corporación a sus clientes, con el objetivo de planificar adecuadamente las actividades recepción, almacenamiento, transporte y distribución de materiales y productos.”

Asi mismo en el libro **Audisio, N. (2009), Gestión por beneficios: nuevas herramientas de gestión.** Pretende reafirmar el enfoque que la función gerencial tiene como objetivo la obtención de resultados definidos previamente que conducen a los beneficios buscados. También vale la pena decir que existen tres verbos que definen a una empresa bien gestionada. Conocer. Crear. Cuidar. Estos tres verbos en realidad nos introducen definitivamente en el concepto de que no se puede gestionar lo que no se conoce con tal profundidad que permita poder fijar

metas a perseguir. Como trabajadora afirmo que La logística es entonces beneficiosa para la empresa:CLINICA SANTA ROSA S.A.C de la ciudad de SULLANA , porque impacta en la rentabilidad y competitividad de sus operaciones, pero también tiene un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

1. El 81.8% de Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C según opinan que si les gustaría conocer en forma general sobre los procedimientos logísticos para controlar de mejor manera este aspecto y obtener mejores resultados.
2. Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C según opinan sobre el sistema adecuado para llevar el control logístico de la Clínica Santa Rosa S.A.C El 100% de Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican que no cuentan con un sistema adecuado para llevar el control logístico de la empresa.
3. El 36.4% los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican, que es muy importante contar con la información financiera para medir el nivel económico de la empresa; el 36.4% indican que es importante, y el 27% responde que es poco importante
4. El 63.6% de Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican, que no cuenta con información logística - financiera actualizada que le permita tomar decisiones o que esa información no le sirve para la toma

de decisiones en sus respectivas áreas evidenciando así la falta del área logística dentro de la Clínica; el 36.4% responde que si cuenta con dicha información.

5. El 100% los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican, que ganaría mucho con la implementación de una área logística adecuada ya que existiría un mayor control y una buena gestión en la empresa.
6. El 63.6% Los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican que no acudieron a alguna asesoría logística externa, mientras el 36.4% si acudió a una asesoría logística ya que no cuenta con una área logística para solventar sus dudas y conocimientos.
7. El 45.5% los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican que Conoce la información logística básica que su asistente encargado le debe presentar, mientras que el 54.5% responde que desconoce del tema o tiene una leve idea sobre la información obligatoria que el asistente encargado debe presentar como control de inventarios, registro de entrada y salida de materiales, abastecimiento de materiales, etc.
8. el 54.5% de los encuestados en la empresa, responde que no existe una área encargada de la logística actualmente en Clínica Santa Rosa.

9. El 100% de los trabajadores encuestados de la clínica santa rosa Sullana S.A.C indican que no cuenta con un modelo logístico adecuado para distribución de materiales en las distintas áreas de dicha empresa, lo cual causa problemas en el manejo de inventarios.

10. Casi el 100% de los trabajadores encuestados de la clínica Santa Rosa Sullana S.A.C considera que es muy necesario la creación de una área logística para un fin económico, de control y gestión empresarial. Además pueda brindar la asesoría logística para el desarrollo de sus actividades.

RECOMENDACIONES:

1. La persona que desempeñará este servicio (administrador logístico); tiene que estar en constante capacitación, con el fin de estar actualizado de todas las innovaciones y también con relación a la tecnología de sistemas y software's que pueden llegar a mejorar el sistema logístico actual.
2. La implementación de una área logística tendrá un impacto positivo en la gestión empresarial, por lo cual se recomienda a los directivos de la empresa, que desarrollen un modelo y sistema logístico para la optimización de la cadena de suministro y adecuado control.
3. Contando con el área de logística en la CLÍNICA SANTA ROSA SULLANA SAC, se tendrá en funcionamiento un sistema definido de registro y control de la gestión de inventarios, lo cual permitirá desarrollar una gestión transparente y basada en el cumplimiento de resultados. Aquí la clave es definir procesos para gestionar de manera eficiente los productos y servicios.
4. Para que la información logística sea utilizada para la toma de decisiones a nivel gerencial, es necesario desarrollar informes que abarquen la situación real de la Organización de una forma resumida y clara. Al analizar los resultados de una empresa hay que tener en cuenta todos los hechos, asegurar la disposición de materiales y productos para satisfacer la demanda de la empresa que pudieran afectar a los mismos.
5. La aplicación de indicadores en los procesos logísticos y de abastecimiento de la cadena, pertenecientes a las actividades de valor, es de gran importancia para el crecimiento de la productividad de la empresa, para el efecto, se requiere implementar estrategias que mejoren la eficiencia de los procesos de compras, recepción, selección, control y almacenamiento de materiales, así como es el caso de la distribución.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

6.1 LIBROS

Amorós, E., Becerra, J. and Díaz, Diógenes. Libro: Gestión empresarial (2007)

Audisio, N. Gestión por beneficios: nuevas herramientas de gestión: Córdoba, AR: Editorial Brujas (2009).

Gallardo, Delia EDITORIAL, libro tecnologías de gestión. Editorial Maipue January 2004

Lobato, F and Villagrà, F. Gestión logística y comercial. Madrid, ES: Macmillan Iberia, S.A., 2010. ProQuestebruary. Web. 7 June 2016.

Porter, 1990. Poirer, 2001 Leyva, José . Integración del enfoque logístico actual en el diagnóstico

Velasco , J. Gestión de la logística en la empresa: planificación de la cadena de suministros. Madrid, ESPAÑA: Larousse - Ediciones Pirámide, 2013. Pag. 20

LINKOGRAFÍA

- ALEMÁN, K. (2014), UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO – TRUJILLO, en su tesis titulada “Propuesta de un plan de mejora para la gestión logística en la empresa constructora JORDAN S.R.L. de la ciudad de Tumbes”, recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaored/616/1/ALEM%C3%81N_L_UP%C3%9A_PLAN_GESTI%C3%93N_LOGISTICA.pdf
- GUTIERREZ, J. & SOTO, J. (2008) – LIMA, en su tesis titulada “Desarrollo e implementación de un modelo de gestión para el área logística de una empresa manufacturera de productos plásticos: FIDDOPLAST S.A, recuperado de: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/191/1/soto_sp.pdf
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/187/ULL_OA_KAREM_TECNICAS_HERRAMIENTAS_GESTION_ABASTECIMIE
- <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007c/318/la%20gestion%20empresarial.htm>
- <https://platinum.usanpedro.edu.pe/>
- MARTINEZ, C. y YONG, S. (2012), UNIVERSIDAD DE PIURA – Piura – en su tesis titulada “propuesta e implementación de un sistema de trazabilidad en los procesos logísticos de un operador para mejorar el nivel de servicio en la logística inversa”, recuperado de: http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2014/ING-L_002.pdf?sequence=1
[NTO.pdf?sequence=1](http://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2014/ING-NTO.pdf?sequence=1)
- SAMILLÁN, A. (2006), UNIVERSIDAD DE PIURA – PIURA, en su tesis titulada: “Mejoras en la gestión de compras, inventarios y almacenes de una pequeña empresa”, recuperado de: https://pihua.udep.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1209/ING_442.pdf?sequence=4
- ULLOA, K. (2009) - LIMA, en su tesis titulada “TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DEL ABASTECIMIENTO”,

recuperado

de:

- YUIJAN, D. (2014), UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN MARCOS – LIMA, en su tesis titulada “Mejora del área de logística mediante la implementación de lean six sigma en una empresa comercial”, recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3933/1/Yuijian_bd.pdf

ANEXOS

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
“La implementación de una área de Logística y la Gestión Empresarial de la Clínica Santa Rosa. Sullana – 2015”	¿De qué manera la implementación de un área de Logística, mejoraría la Gestión Empresarial de la Clínica Santa Rosa. Sullana – 2015?	La implementación de una Área de Logística, mejorará la Gestión empresarial de la Clínica Santa Rosa de Sullana SAC.	Analizar y determinar de qué manera la implementación de un área de Logística, mejoraría la Gestión Empresarial de la Clínica Santa Rosa de Sullana SAC.	<p>9. Analizar y determinar los principales procesos de un área de logística para implementar en la clínica Santa Rosa de Sullana.</p> <p>10. Analizar y determinar la Gestión Empresarial actual de la Clínica Santa Rosa de Sullana SAC, sin un área de Logística.</p> <p>11. Determinar la relación o asociación entre la implementación de un área de logística y la mejora en la gestión empresarial de la Clínica Santa Rosa de Sullana SAC.</p>

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<ul style="list-style-type: none"> LA GESTION DE LOGISTICA 	<p>La gestión logística ha sido considerada, en el pasado como una actividad funcional restringida a tareas autónomas como el transporte, el almacenaje, inventario y la gestión de materiales. Sin embargo, se debe considerar un nuevo concepto más integral de la gestión logística [Parker, 1994]. Los cambios en las capacidades logísticas, las tecnologías y las técnicas de gestión han permitido a esta función, convertirse en un mecanismo básico para la integración y la coordinación de las actividades a través de las etapas de la cadena de suministro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> EL CONTROL DE INVENTARIO EL SISTEMA DE INFORMACION ECONOMICA 	<ul style="list-style-type: none"> • evaluar los procedimientos y modelos de manejo de inventarios • sistema logístico • Modelos de información Logístico • control de información para la toma de decisiones • Gestión financiera • Gestión empresarial • Flujos e información • gestión logística 	<ul style="list-style-type: none"> • técnica: Encuesta ¿Le gustaría conocer en forma general sobre los procedimientos logísticos para ejercer un mejor control? Instrumento: cuestionario • ¿Cuenta con un sistema adecuado para llevar el control logístico de la Empresa Clínica Santa Rosa Sullana SAC? • De acuerdo a su criterio ¿Contar con información logística y financiera oportuna sería importante para medir el nivel económico de la empresa? • ¿Posee información logística - financiera actualizada que le permita tomar decisiones? • ¿Qué ganaría la empresa con la implementación de un área logística adecuada? • ¿Ud. Acudió alguna asesoría logística Externa? ¿Conoce la información logística básica que su asistente encargado debe presentarle? ¿Existe un área encargada de la logística actualmente en Clínica Santa Rosa?

<ul style="list-style-type: none"> • GESTION EMPRESARIAL 	<p>Gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor. El objetivo fundamental de la gestión del empresario es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FINANCIERA 	<ul style="list-style-type: none"> • gestión de abastecimiento • beneficio de la logística 	<p>¿Cuenta la empresa con un modelo logístico adecuado para la distribución de materiales en las distintas áreas de la clínica Santa Rosa?</p> <p>¿Considera necesario la creación de un área de logística en la Clínica Santa Rosa?</p>
--	--	---	--	--

ENCUESTA DE OPINION

El presente cuestionario tiene como objetivo medir de qué manera la creación de un área de logística, mejora la gestión empresarial de la Clínica Santa Rosa de la ciudad de Sullana, por lo que a continuación encontrará usted una serie de preguntas, las cuales deberá leer y deberá marcar con una (X) la respuesta que más se adecue a su opinión. Solamente puede marcar una opción por respuesta.

Las respuestas serán de uso confidencial y no se verá comprometido en su relación laboral con la Clínica Santa Rosa. Se le agradecerá responder con la mayor sinceridad posible para la veracidad y consistencia del estudio.

1. ¿Le gustaría conocer en forma general sobre los procedimientos logísticos para ejercer un mejor control?
 - A. Si
 - B. No
 - C. Tal vez

2. ¿Cuenta con un sistema adecuado para llevar el control logístico de la Empresa Clínica Santa Rosa Sullana SAC?
 - A. Si
 - B. No

3. De acuerdo a su criterio ¿Contar con información logística y financiera oportuna sería importante para medir el nivel económico de la empresa?
 - A. Importante
 - B. Muy importante
 - C. Casi importante
 - D. No importante

4. ¿Posee información logística - financiera actualizada que le permita tomar decisiones?
 - A. Si

B. No

5. ¿Qué ganaría la empresa con la implementación de un área logística adecuada?
- A. Mucho
 - B. Poco
 - C. Nada
6. ¿Ud. Acudió alguna asesoría logística Externa?
- A. Si
 - B. No
7. ¿Conoce la información logística básica que su asistente encargado debe presentarle?
- A. Si conozco
 - B. No conozco
8. ¿Existe un área encargada de la logística actualmente en Clínica Santa Rosa?
- A. Si
 - B. No
9. ¿Cuenta la empresa con un modelo logístico adecuado para la distribución de materiales en las distintas áreas de la clínica Santa Rosa?
- A. Si
 - B. No
- 10- ¿Considera necesario la creación de un área de logística en la Clínica Santa Rosa?
- A. Muy necesario
 - B. Necesario
 - C. Poco necesario
 - D. No necesita